

Commerciaux et Orientation Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/commerciaux-et-orientation-client

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC257

CATÉGORIE
Orientation Client et Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Développer l'orientation Client (source de rentabilité durable pour l'entreprise) des Commerciaux et du Management Commercial

POUR QUI ?

- Manager commercial, conseillers commerciaux
- Chef de projet
- Cadres et commerciaux

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Orienter client sa façon de penser

- Comment le client nous perçoit
- Raisonner en termes de conséquences pour le client
- Tenir compte du niveau d'exigence

2 / Les enjeux de la relation client et contribuer à une expérience client réussie

- Définir les clés d'une expérience client réussie
- Définir les critères d’évaluation de satisfaction du client
- Conjuguer qualité de service et qualité de la relation humaine avec le client
- Distinguer satisfaction des attentes et fidélisation du client
- Identifier les "moments de vérité" de la relation client
- Maîtriser les émotions favorables au développement de la fidélisation du client
- Réussir sa relation émotionnelle

3 / Développer sa capacité d'écoute : objectif confiance

- Identifier les enjeux des contacts avec le client
- Réussir la rencontre interpersonnelle
- Établir une communication proche du client
- Rétablir l’équilibre dans des situations sensibles

4 / Objectifs et bonnes pratiques

INNOV MAROC

5 / Les moments clés de la satisfaction client

6 / Votre client et vous : objectif écoute

- Définir les conditions favorables à l’expression du client lors de la prise de contact
- Maîtriser le questionnement
- Gérer les obstacles à la compréhension réciproque
- Apporter une écoute empathique grâce à des techniques adéquates

7 / Votre client et vous : objectif adhésion

- Prendre appui sur les besoins du client
- Satisfaire en valorisant les bénéfices client
- Utiliser un vocabulaire qui démontre l’esprit de service
- Fidéliser son client même en situation de blocage

8 / Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients

- Satisfaire pour mieux fidéliser son client
- Devenir le fournisseur référence de son client : identification des leviers

9 / Gérer les situations d’insatisfaction

- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients
- Conseiller efficacement son client pour mieux revendre

10 / Plan d'actions et mise en œuvre

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés